

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT PREFERENSI
MASYARAKAT TERHADAP PENGGUNAAN PRODUK BANK KONVENSIONAL DI
PT. BRI PERSERO CABANG SEDATI
(STUDI KASUS MENGENAI KEPUTUSAN NASABAH)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi Ekonomi**



Oleh :

**Wahyudi Ruwianto
0411010214 / FE / IE**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN “
JAWA TIMUR
2010**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT
PREFERENSI MASYARAKAT TERHADAP PENGGUNAAN PRODUK
BANK KONVENSIONAL DI PT. BRI PERSERO CABANG SEDATI
(STUDI KASUS MENGENAI KEPUTUSAN NASABAH)**

Oleh :

Wahyudi Ruwianto

Abstraksi

Dalam dunia perbankan di Indonesia pada saat sekarang ini, perbankan merupakan kebutuhan masyarakat. Hal ini didukung dengan kinerja dan kontribusi dunia perbankan terhadap perkembangan perekonomian di Indonesia selama beberapa tahun terakhir ini dan akan berlanjut sampai pada tahun-tahun berikutnya. Kinerja ini semakin nyata ketika badai krisis ekonomi yang melanda Indonesia. Perbankan Konvensional banyak yang terpuruk tapi tidak sedikit yang bertahan bahkan mampu menunjukkan perkembangannya. Perkembangan suatu bank tidak lepas dari kepercayaan masyarakat terhadap sistem kerja yang ditawarkan bank tersebut kepada nasabahnya. Atas dasar pemikiran tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hal-hal apa saja yang membuat masyarakat tetap memilih bank konvensional untuk memenuhi kebutuhan transaksi keuangannya

Peneliti ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan 140 kuisioner kepada nasabah PT. BRI Persero Cabang Sedati Sidoarjo. Teknik penentuan sampel menggunakan metode accidental sampling yaitu teknik penentuan berdasarkan kebetulan, maksudnya siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dipilih sebagai sampel. Skala pengukuran untuk indikator-indikator empiris dari setiap variabel adalah skala semantic differential dengan nilai skala interval sebesar 1 sampai 7. analisis data pengujian hipotesis menggunakan teknik Structural Equation Modelling (SEM) dengan program AMOS 4.0.

Hasil penelitian menunjukkan faktor Suku Bunga, beberapa dimensi dari Bauran Pemasaran dan Kaulitas jasa berdimensi dengan preferensi masyarakat dalam menggunakan produk bank tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor Suku Bunga dan Faktor Bauran Pemasaran berpengaruh positif terhadap tingkat preferensi masyarakat terhadap penggunaan produk bank konvensional di PT. BRI Persero Cabang Sedati Sidoarjo

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAKSI	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori	9
2.2.1 Pengertian Bank	9
2.2.2. Jenis Bank	10
2.2.3. Tugas dan Fungsi Pokok bank	15
2.2.4. Sumber-sumber Dana Bank	16
2.2.5. Tabungan Masyarakat	18
2.2.6. Deposito	21
2.2.7. Giro	23

2.3. Jasa	25
2.3.1. Defenisi Jasa	25
2.3.2. Karakteristik Jasa	26
2.4. Pemasaran	27
2.4.1. Defenisi pemasaran	27
2.4.2. Pemasaran bank	29
2.4.3. Tujuan pemasaran bank	30
2.5. Perilaku Konsumen	31
2.6. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	43
2.7. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah	47
2.7.1. Pendapatan Masyarakat	47
2.7.1.1. Pengertian Pendapatan	47
2.7.1.2. Pengertian Pendapatan Perkapita	48
2.7.2. Tingkat Suku Bunga	51
2.7.2.1 Fungsi Tingkat Bunga Dalam Perekonomian .	52
2.7.2.2. Determinan Tingkat Bunga	53
2.7.2.3. Metode Penentuan Tingkat Bunga	55
2.7.2.4. Tingkat Bunga Riil dan Nominal	57
2.7.3. Inflasi	59
2.7.3.1. Jenis Inflasi	59
2.7.3.2. Efek Inflasi	63
2.7.3.2. Cara Mencegah Inflasi	65

2.7.4. Marketing Mix	66
2.7.4.1. Produk	67
2.7.4.2. Harga	72
2.7.4.3. Lokasi	76
2.7.4.4. Promosi	80
2.7.5. Kualitas jasa	84
2.7.5.1. Tangibles	85
2.7.5.2. Responsivitas	85
2.7.5.3. Assurance	86
2.7.5.4. Reabillitas	86
2.7.5.5. Empati	87
2.8. Kerangka Pikir	88
2.9. Hipotesis	94

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Defenisi konsep	95
3.2. Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel	98
3.3. Teknik Penentuan Sampel	101
3.3.1. Populasi	101
3.3.2. Sampel	101
3.4. Teknik Pengumpulan Data	102
3.4.1. Jenis Data	102
3.4.2. Sumber Data	103
3.4.3. Pengumpulan Data	103

3.5. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	104
3.5.1. Structural Equation Modeling (SEM)	104
3.5.2. Asumsi Model [Structural Equation Modeling]	105
3.5.3. Pengujian Hipotesis dan Hubungan Kausal	108
3.5.4. Evaluasi Model	108

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Obyek Penelitian	110
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Rakyat Indonesia	110
4.1.2 Gambaran Perbankan Di Sidoarjo	113
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	113
4.3. Analisis dan Pengujian Hipotesis	114
4.3.1. Uji Reabilitas	114
4.3.2. Uji Validitas Instrumen Kuisiomer	115
4.3.3. Uji Construk Rability dan Variance Extract	116
4.3.4. Uji Outliers Multivariate	117
4.3.5. Uji Normalitas	119
4.3.6. Evaluasi Multicollinearity dan Singularity	120
4.4. Evaluasi Model SEM dan Pengujian Hipotesis	120
4.4.1. Evaluasi Model One-Step Approach to SEM – Base Model	120
4.4.2. Evaluasi Model One Step Approach to SEM – Eliminasi	122

4.4.3.	Evaluasi Model One Step Approach to SEM – Modifikasi	124
4.5.	Pengujian Hipotesis	125
4.5.1.	Pengujian Hipotesis Kausalitas	125
4.5.2.	Pengujian Hipotesis Unidimensi First Order Faktor Suku Bunga (X2)	127
4.5.3.	Pengujian Hipotesis Unidimensi First Order Faktor Bauran Pemasaran (X4)	128
4.5.4.	Pengujian Hipotesis Unidimensi First Order Faktor Kualitas Jasa (X5)	129
4.5.5.	Pengujian Hipotesis Modifikasi Second Order	130
4.6.	Pembahasan	130
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	132
5.2	Saran	132

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Permasalahan pembangunan berkembang seiring dengan berkembangnya jaman. Permasalahan-permasalahan pembangunan dikaji dari berbagai sudut pandang guna merumuskan langkah-langkah pemecahannya. Berbagai kebijakan ditentukan dalam hal pemecahan masalah pembangunan dengan mendukung potensi berkembangnya masyarakat melalui peningkatan peran, serta produktivitas rakyat dengan tujuan menghasilkan nilai tambah yang lebih tinggi, alokasi sumber-sumber ekonomi yang lebih optimal, distribusi manfaat yang lebih merata, peningkatan produksi, pendapatan dan kesejahteraan. Peningkatan kesejahteraan akan menghasilkan surplus, yang dapat diarahkan pada akumulasi modal yang diperoleh dari peningkatan pendapatan, meningkatkan tabungan, meningkatkan pembentukan modal serta mendorong produktivitas.

Dalam proses akumulasi modal, secara teoritis masyarakat memerlukan modal guna meningkatkan produksinya. Modal tersebut dapat diperoleh dari kredit yang merupakan dana penghimpunan dari dana tabungan. Yang diperoleh dari surplus pendapatan dikurangi dengan konsumsi. Tabungan yang dialokasikan sebagai kredit atau bentuk pinjaman lain dapat ditingkatkan menjadi investasi dan digunakan sebagai

pembentukan modal. Dengan modal inilah kegiatan ekonomi bisa meningkat, pendapatanpun jadi terangkat, surplus meningkat, investasipun meningkat dan seterusnya. Sehingga tabungan harus senantiasa dikembangkan dan ditingkatkan.

Berdasarkan pada hal inilah, mengapa bank sebagai badan perantara keuangan sangatlah penting. Dari waktu ke waktu kebutuhan masyarakat akan jasa keuangan semakin meningkat dan beragam, maka peranan dunia perbankan semakin dibutuhkan oleh seluruh lapisan masyarakat baik yang berada dinegara maju maupun dinegara berkembang

Tingginya tingkat kesadaran masyarakat terhadap peran dan fungsi bank, merupakan faktor pendorong berkembangnya industri perbankan. Ditandai dengan semakin merata keberadaannya yang tersebar mencapai keseluruhan daerah. Selain luas penyebarannya, indikasi lain adalah semakin bertambahnya rasio jumlah bank pada suatau area tertentu. Fasilitas yang mendukung layanan produk seperti keberadaan Automatic Teller Machine (ATM), credit card, mobile banking, hingga sistem on line atau internet banking, semakin menambah dukungan kemajuan teknologi terhadap inovasi layanan produk dari suatu bank. Kesemuanya itu adalah bentuk dari jasa-jasa bank yang mempunyai tujuan untuk mendukung dan memperlancar kedua kegiatan perbankan, yaitu kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan kegiatan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/ atau bentuk-bentuk lainnya, dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat (UU No. 10 tahun 1998).

Sedangkan tujuan dari perbankan Indonesia adalah menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak

Untuk meningkatkan gairah masyarakat dalam menabung perlu peran aktif perbankan dengan mengambil langkah-langkah atau kebijakan-kebijakan yang sekiranya dapat mendorong jumlah tabungan masyarakat. Beberapa langkah yang diambil oleh perbankan untuk menarik minat masyarakat dalam menabung meliputi berbagai hal, dari peningkatan suku bunga, penyediaan fasilitas dan perbaikan sistem pelayanan serta hal lain dengan tujuan menambah jumlah nasabahnya.

Keadaan Indonesia yang tidak stabil karena selalu diwarnai oleh kebijakan pemerintah yang tiba-tiba, situasi politik yang kian panas dan faktor-faktor lain, akan melahirkan hal-hal yang bersifat menyeluruh terhadap masyarakat Indonesia, seperti inflasi dan distribusi pendapatan. Tapi disamping itu semua banyak hal yang mempengaruhi keputusan manusia sebagai individu dalam menggunakan produk perbankan. Dan, hal-hal inilah yang berusaha digunakan semaksimal mungkin oleh pihak perbankan agar dapat memberikan pengaruh yang optimal melalui berbagai variabel.

Kita ambil contoh dari tabungan, berdasarkan data pada BPS Jawa Timur tahun 2006, jumlah tabungan masyarakat mengalami fluktuasi. Dimana kenaikan terjadi pada tahun 1999 yaitu sebesar Rp. 8.186.164 juta

atau mengalami perkembangan sebesar 115,90% dari tahun sebelumnya. Dimana pada tahun 1998 jumlah tabungan masyarakat sebesar Rp. 3.791.608 juta. Sedangkan yang terendah terjadi pada tahun 2001 yaitu sebesar Rp. 9.787.257 juta atau mengalami penurunan sebesar -24,51% dari tahun sebelumnya dimana pada tahun 2000 jumlah tabungan masyarakat sebesar Rp. 12.965.064 juta.

Berdasarkan fenomena yang terdapat pada latar belakang tersebut. Maka penulis bermaksud mengadakan penelitian tentang “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Preferensi Nasabah Terhadap Penggunaan Produk Bank Konvensional di PT. BRI Persero Cabang Sedati (studi kasus mengenai keputusan nasabah)” khususnya yang berkaitan dengan suku bunga bank, inflasi, pendapatan masyarakat, bauran pemasaran dan kualitas jasa

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

- Apakah ada hubungan antara suku bunga bank, inflasi, pendapatan masyarakat, bauran pemasaran dan kualitas jasa terhadap keputusan nasabah PT. BRI Persero Cabang Sedati dalam menggunakan produk bank konvensional?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, didasarkan pada permasalahan yang dikaji yaitu :

- Untuk mengetahui pengaruh suku bunga bank, inflasi, pendapatan masyarakat, bauran pemasaran dan kualitas jasa terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk bank konvensional di PT. BRI Persero Cabang Sedati.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai adalah :

1. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi dalam rangka mengetahui tingkat preferensi nasabah terhadap produk bank konvensional yang dikaji melalui sudut pandang nasabah
2. Penelitian ini juga diharapkan dapat mengungkap hal-hal dominan, yang dapat mempengaruhi nasabah suatu bank konvensional dalam menggunakan produknya